

**ЗАШТИТА КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ
УСЛУГА И КОНТРОЛА ТРЖИШТА**

јануар - децембар 2007.

I. УВОД	3
II. ПРИГОВОРИ И ПИТАЊА КОРИСНИКА.....	3
1. Писани приговори.....	3
2. Медијације.....	7
3. Питања која су корисници постављали Информативном центру.....	8
III. ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА.....	10
IV. ЗАКЉУЧАК.....	11

I. УВОД

Центар за заштиту корисника финансијских услуга и контролу тржишта над обављањем тих услуга је у првих годину дана свог рада, тј. у 2007. години, грађанима пружао информације о финансијским производима и услугама и указивао на потребу да се понуде различитих финансијских институција упоређују и одлуке при куповини финансијских производа и услуга доносе одговорно.

У току 2007. године велика пажња је посвећивана поступању по приговорима корисника финансијских услуга, јер је решавање насталих неспоразума изузетно значајно у настојању да се очува и ојача поверење корисника у целокупан финансијски сектор. У наредном периоду посебна пажња посветиће се активностима усмереним на јачање свести корисника финансијских услуга о кључним аспектима тих услуга, њиховим правима и обавезама и дефинисању стратегије едукације, с акцентом на едукацију младих. Такође, Центар за заштиту корисника ће указивати на уочене појаве у раду финансијских институција које не представљају добру пословну праксу и фер однос према клијентима.

II. ПРИГОВОРИ И ПИТАЊА КОРИСНИКА

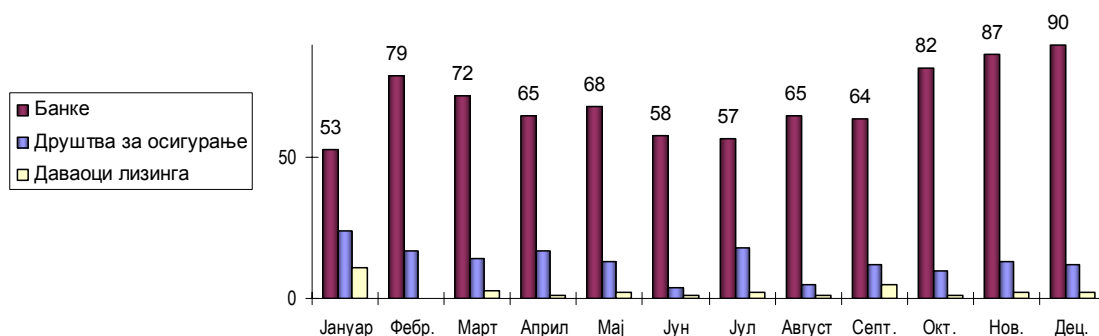
Центар за заштиту корисника је у току 2007. године примио знатно више писаних приговора у поређењу с бројем писаних приговора који су надлежним секторима Народне банке Србије достављени у претходној години. Број позива упућених Информативном центру је био такође већи.

1. Писани приговори

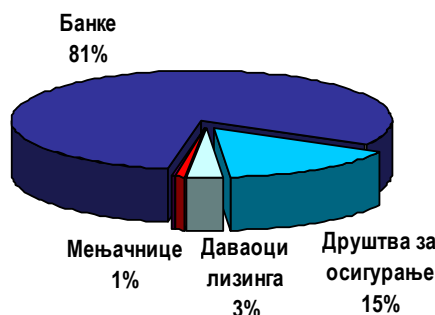
У периоду од 1. јануара до 31. децембра 2007. године Центар за заштиту корисника је примио 1.041 писани приговор.

Број питања и приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 31.12.2007.

Даваоци финансијских услуга	Јануар	Фебр.	Март	Април	Мај	Јун	Јул	Август	Септ.	Окт.	Нов.	Дец.	Укупно	у %
Банке	53	79	72	65	68	58	57	65	64	82	87	90	840	80,69%
Друштва за осигурање	24	17	14	17	13	4	18	5	12	10	13	12	159	15,27%
Даваоци лизинга	11	0	3	1	2	1	2	1	5	1	2	2	31	2,98%
Мењачнице	0	0	0	1	0	0	2	1	0	0	0	4	8	0,77%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	3	0,29%
УКУПНО	88	96	90	84	84	63	79	72	82	93	102	108	1.041	100%



Највећи проценат, 81%, достављених приговора односи се на рад банака, што је за очекивати, с обзиром на чињеницу да банке исказују доминантно учешће у нашем финансијском сектору и да корисници у највећој мери користе банкарске производе. Чињеница је такође да клијенти банака не разумеју у довољној мери своја права и обавезе који произлазе из закључених уговора, што се види из поднетих приговора, од којих су готово половина њих неосновани.



Даваоци финансијских услуга	У току	Неосновани	Основани	Основани - негативно решени	Основани - позитивно решени	Укупно
Банке	34	641	165	65	100	840
Друштва за осигурање	10	109	40	19	21	159
Даваоци лизинга	0	26	5	0	5	31
Мењачнице	1	5	2	0	2	8
Друштва за управљање ДПФ	0	2	1	0	1	3
УКУПНО	45	783	213	84	129	1.041

Имајући у виду да је Центру за заштиту корисника упућен велики број преурањених приговора, тј. приговора који су упућени директно Центру за заштиту корисника без претходног обраћања финансијској институцији, у наставку се даје преглед приговора и преглед преурањених приговора.

Број приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 31.12.2007.

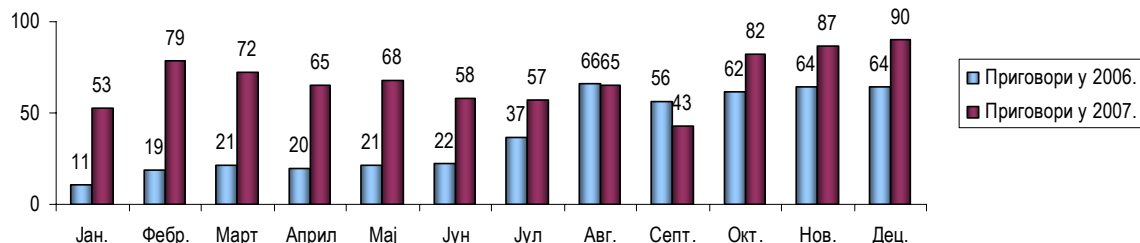
Даваоци финансијских услуга	У току	Неосновани	Основани	Основани - негативно решени	Основани - позитивно решени	Укупно
Банке	30	163	108	60	48	301
Друштва за осигурање	8	39	33	19	14	80
Даваоци лизинга	0	16	5	0	5	21
Мењачнице	0	0	0	0	0	0
Друштва за управљање ДПФ	0	1	1	0	1	2
УКУПНО	38	219	147	79	68	404

Број преурањених приговора у периоду 1.1 - 31.12.2007.

Даваоци финансијских услуга	Преурањени приговори који су у поступку решавања	Преурањени приговори на које је одговорено	Укупно
Банке	4	535	539
Друштва за осигурање	2	77	79
Даваоци лизинга	0	10	10
Мењачнице	1	7	8
Друштва за управљање ДПФ	0	1	1
УКУПНО	7	630	637

Банке

Корисници су током 2007. године Центру за заштиту корисника упутили укупно 840 писаних приговора на рад банака, што је скоро двоструко више у односу на број приговора који су у претходној години пристигли у надлежне секторе Народне банке Србије.



Иако банке са већим тржишним учешћем имају и сразмерно већи број приговора, 55% укупног броја приговора односи се на рад девет банака. На рад једне банке односи се чак 15% укупног броја приговора.

У протеклом периоду рада Центра за заштиту корисника уочено је да се приговори клијената углавном односе на:

- **одобравање кредита**
 - дуг период обраде захтева,
 - тражење додатне документације, у току обраде захтева, да би банка извршила процену финансијског стања и кредитне способности клијента;
- **отплату кредита**
 - валутну клаузулу,
 - курс по којем се врши обрачун месечних обавеза при отплати кредита,
 - промену – повећање каматних стопа у току отплате,
 - начин и висину ревалоризације остатка дуга,
 - отплату кредита – уплату анuitета у динарима у висини утврђеној уговором,
 - уговорено задужење јемца не само за потраживања банке од главног дужника по датом кредиту већ и за сва друга потраживања од главног дужника,
 - нетачне податке о дуговањима клијената који су пријављени Кредитном бироу,
 - неуредно достављање извода – извештаја о промету и стању по рачуну од стране банке,
 - неблаговремено обавештавање клијента или необавештавање клијента у вези с његовим дуговањима,
 - проблеме у вези са затварањем кредита при рефинансирању кредита,
 - проблеме у вези с превременом отплатом кредита;
- **пословање по депозитима и текућим рачунима грађана**
 - уговарање променљиве каматне стопе на орочене депозите,
 - неадекватно обавештавање о промени услова (камате и накнада) под којима се користе ови финансијски производи,
 - наплату накнаде – провизије за вођење текућих рачуна чак и када су они неактивни,
 - неуговорену обавезу подношења писмог захтева за гашење текућег рачуна, а уређену процедурама банке, што има за последицу формирање минуса на

- текућем рачуну због наплаћене месечне накнаде за вођење текућег рачуна и обрачунавање затезне камате на тако исказани минус,
- постојање додатних трошкова за гашење текућих рачуна, којих нема у уговору о отварању и вођењу рачуна грађана,
 - неуредно достављање извода – извештаја о промету и стању по текућем рачуну клијенту,
 - неуредно књиговодство, због чега се на затворене партије текућих рачуна формира минус по основу трошкова одржавања,
 - неблаговремено обавештавање о прекорачењу дозвољене позајмице по текућем рачуну или дозвољеног лимита по кредитној картици,
 - неблаговремено обавештавање Народне банке Србије о отварању рачуна правном лицу,
 - притисак на кориснике да уместо штедних књижица отворе текуће рачуне, ради остваривања прихода по основу разних накнада,
 - двоструко задуживање рачуна по основу трансакција на банкомату,
 - неуредно вођење текућих рачуна при коришћењу платних картица,
 - двоструко скидање по једном налогу или двоструко резервисање при коришћењу картице у иностранству,
 - исплату страног кованог новца;
- **исплату старе девизне штедње**
 - накнадни захтев за попуњавање „Приступнице“ приликом исплате доспеле рате и условљавања исплате потписивањем приступнице;
 - **наплату по издатим меницама:**
 - примање и извршавање наплате по непотпуно попуњеним меницама.

На основу приговора и пратеће документације може се приметити да су поједине банке промениле начин комуникације са својим клијентима, тј. да настоје да дају детаљнија и јаснија објашњења својим клијентима. Такође, све мањи број банака се при образлагању својих пословних потеза (нпр. повећање каматних стопа и сл.) позива на „промене у финансијском окружењу“, „тренутне услове на тржишту који су иницирали повећање“, на одлуке Народне банке Србије или, уколико се позивају на одлуке Народне банке Србије, објашњавају на који начин то утиче на промену.

Друштва за осигурање

За годину дана рада, Центру за заштиту корисника упућено је 159 приговора на рад друштава за осигурање. Од тог броја, 53% се односи на рад седам друштава.

Највећи број приговора (53%) односи се на животно осигурање и поднети су због:

- непознавања услова осигурања,
- неразумевања основних појмова животног осигурања (откупна вредност полисе, учешће у добити друштва и др.),
- погрешног информисања осигураника/уговорача осигурања од стране заступника о правима и обавезама које произлазе из уговора о осигурању, чиме их доводе у заблуду.

Приговори који се тичу имовинског осигурања углавном се односе на висину утврђене штете, на услове осигурања са којима нису упознати јер им нису ни уручени или су им

уручени, али их осигураници/уговарачи осигурања нису разумели. С тим у вези често се у приговорима наводи да је за проучавање услова потребно нарочито стручно знање.

Даваоци финансијског лизинга

На рад давалаца финансијског лизинга од почетка године упућен је 31 приговор, од којих се 68% односи на рад три даваоца финансијског лизинга.

Највећи број приговора односи се на повећање каматних стопа. На основу приговора клијената може се уочити да су корисници упознати с чињеницом да су потписали уговоре с варијабилним каматним стопама, али да приликом потписивања уговора нису били упознати са општим условима финансијског лизинга на адекватан начин, тј. да им при закључивању уговора поједине одредбе нису на адекватан начин објашњене.

Сви основани приговори који се односе на рад друштава за финансијски лизинг позитивно су решени.

Мењачнице и друштва за управљање добровољним пензијским фондовима

Корисници су упутили и осам притужби на рад мењачница због неповољног куповног курса евра, провизије које мењачнице наплаћују и чињенице да мењачнице не врше продају ефективног страног новца.

На рад друштава за управљање добровољним пензијским фондовима упућена су три приговора.

2. Медијације

У периоду од 1. јануара до 31. децембра 2007. заказане су 42 медијације, од којих су 33 окончане, а девет је у току.

Број медијација по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 31.12.2007.

Даваоци финансијских услуга	У току	Поравнања	Обуставе	Одустанци	Укупно
Банке	2	3	17	2	24
Друштва за осигурање	7	4	7	0	18
Даваоци лизинга	0	0	0	0	0
Мењачнице	0	0	0	0	0
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0
УКУПНО	9	7	24	2	42

Поступак посредовања – банке

Основи за подношење приговора по којима су спроведене медијације су:

- једнострано тумачење одредаба уговора о кредиту у вези с валутном клаузулом,
- услови под којима се нуди рефинансирање кредита,
- дуг период обраде захтева за одобравање кредита,
- „фантомски рачун“ отворен на основу фалсификоване личне карте, што је имало за последицу блокирање рачуна фирме уз наношење велике штете кориснику,
- двоструко резервисање средстава на рачуну коришћењем дебитне картице у иностранству.

Поступак посредовања – друштва за осигурање

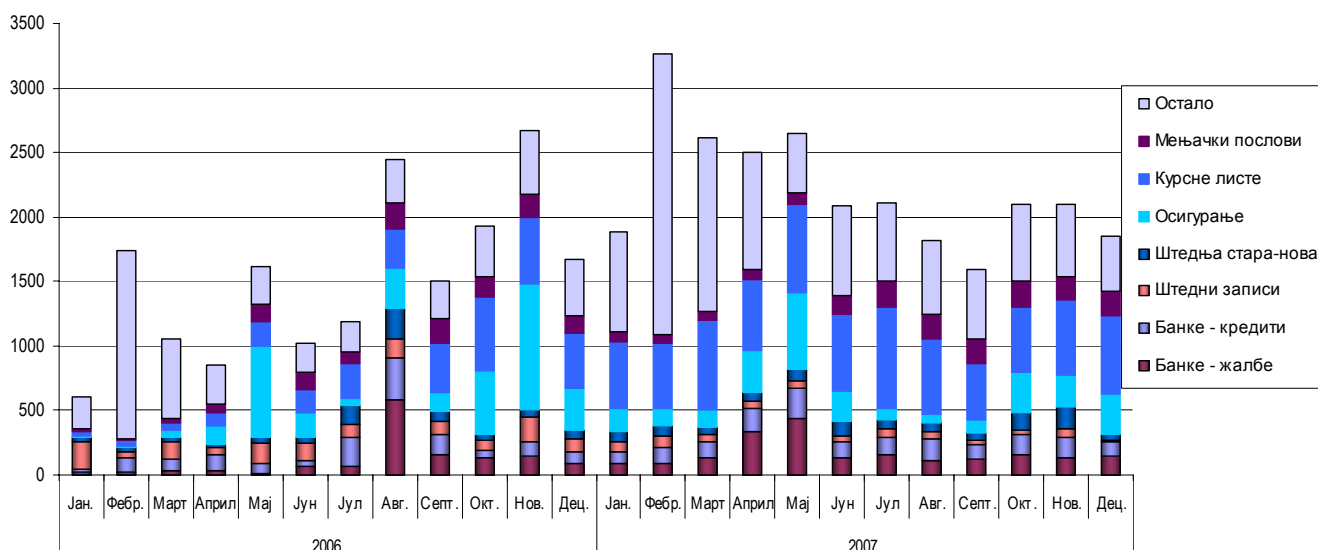
Најчешћи основ за подношење приговора по којима су спроведене медијације су:

- полисе животног осигурања – дејство и важење уговора (право на осигурану суму наследницима),
- полисе осигурања од последица несрећног случаја (право на накнаду када није наступио инвалидитет),
- полисе од аутоодговорности (право на накнаду и висина накнаде материјалне и нематеријалне штете, поступање по правоснажној и извршној иностраној судској одлуци, која је призната у посебном поступку признавања).

По основу споразума закључених у седам поступака посредовања, подносиоцима приговора и захтева за покретање поступка посредовања исплаћен је укупан износ од 8.427.468,50 динара. Решавање спорних односа на овакав начин има вишеструку корист како за подносиоце приговора, тако и за финансијске институције јер се постиже велика уштеда у времену и новцу (вишегодишње суђење изискује предујмљивање великих трошкова – судских такси, трошкова вештачења и адвокатских трошкова).

3. Питања која су корисници постављали Информативном центру

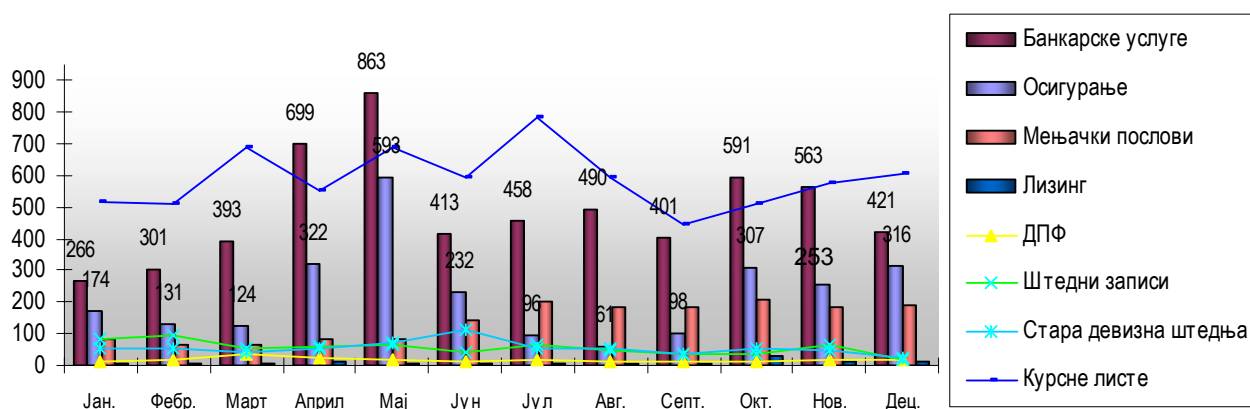
У току 2007. године, корисници су Информативном центру упутили 26.570 позива, што је за 1,5 пута више у односу на исти период прошле године. Поред великог броја позива, Информативни центар је примио и 768 питања која су пристигла електронским путем и на која је одговорено у прописаном року.



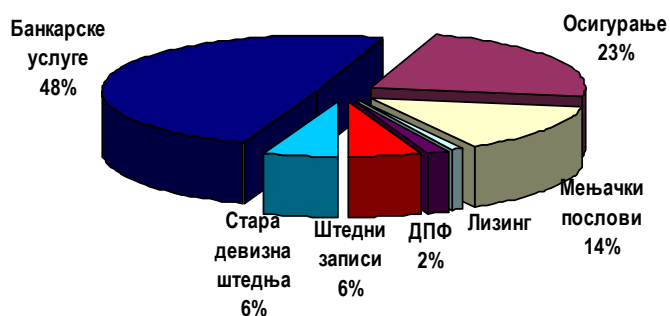
У наведеном периоду највећи број позива односио се на банкарске услуге, висину курса динара и друге сервисне информације.

Број постављених питања по областима у периоду 1.1 - 31.12.2007.

Област	Јан.	Фебр.	Март	Април	Мај	Јун	Јул	Авг.	Септ.	Окт.	Нов.	Дец.	Укупно	у %
Банкарске услуге	266	301	393	699	863	413	458	490	401	591	563	421	5.859	22%
Осигурање	174	131	124	322	593	232	96	61	98	307	253	316	2.707	10%
Мењачки послови	85	65	68	83	85	141	199	186	184	205	183	191	1.675	6%
Лизинг	3	8	7	11	5	4	5	6	6	28	12	11	106	0%
ДПФ	13	15	38	22	20	9	20	14	13	12	15	16	207	1%
Штедни записи	82	94	52	58	63	43	65	48	34	35	63	18	655	2%
Стара девизна штедња	56	56	43	54	69	112	53	52	38	53	50	22	658	2%
Курсне листе	514	509	689	555	688	595	782	594	444	508	576	603	7.057	27%
Остало	695	2.088	1.197	703	258	535	434	369	372	354	387	254	7.646	29%
УКУПНО	1.888	3.267	2.611	2.507	2.644	2.084	2.112	1.820	1.590	2.093	2.102	1.852	26.570	100%



Корисници су највећи број питања, уколико се изузму она о курсу динара и друга која су се тичала сервисних информација, постављали у вези с банкарским услугама и осигурањем (48% и 23%, респективно).



Корисници су се у претходном периоду највише жалили на повећање каматних стопа по кредитима чија је отплата у току, начин обрачуна доспелог анuitета у динарима, неблаговремено затварање кредита при превременој отплати и непрофесионалност запослених у банкама.

III. ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА

Будући да велики број неоснованих приговора указује на висок степен неинформисаности корисника финансијских услуга, оцењено је да едукација корисника финансијских услуга неопходна како би се смањила неправноста давалаца и корисника финансијских услуга приликом ступања у облигационоправне односе.

С тим у вези, уочено је да постоји потреба да едукација буде, с једне стране, усмерена у правцу јачања свести корисника финансијских услуга о значају благовременог прибављања информација о финансијским услугама. С друге стране, да би клијенти били у могућности да донесу адекватне одлуке, неопходно је да им се благовремено учине доступним информације о томе где могу добити објашњења о финансијским услугама, савете како да врше њихово поређење, на које одредбе уговора пре потписивања треба да обрате пажњу, односно да им се омогући приступ свим информацијама релевантним за процену степена ризика који ће преузети закључивањем уговора о коришћењу финансијских услуга.

Да би се то остварило, нарочито је значајно постојање и развијање различитих канала комуникације путем којих би се корисницима пружиле тачне, поуздане и правовремене информације о финансијским производима и услугама и пружила помоћ у њиховом бољем и потпунијем разумевању.

У датом контексту, Центар за заштиту корисника је већ започео активности које су усмерене на спречавање настајања нових спорних односа и подизања нивоа знања о финансијским производима:

- **информисање јавности**, путем Информативног центра,
- **едукација јавности**, путем издавања брошура, упоредних прегледа различитих финансијских производа, упозорења на шта обратити пажњу и препорука, наступа у медијима, предавања и семинара и сл.
- **јачање транспарентности рада финансијских институција.**

Поред Информативног центра коме се корисници могу обратити и од кога могу добити одговарајуће информације, корисници имају могућност и да путем проспеката Народне банке Србије сазнају нешто више о појединим финансијским производима и услугама.

Важност информисања и едукације јавности постаје све значајнија пре свега стога што је понуда финансијских производа све разноврснија, као и њихова комплексност. Већина корисника сматра да је финансијске производе и услуге исувише тешко разумети, што врло често доводи до одсуства жеље да се сазна нешто више о оним производима који их интересују. Имајући то у виду, припремају се и објављују текстови који имају за циљ да на једноставан и лако разумљив начин објасне специфичности појединих производа и охрабре кориснике да преузму одговорност за доношење одлука о улагању својих средстава.

Припремљени и објављени едукативни материјали

У сарадњи с надлежним секторима, припремљено је 20 проспеката и шест брошура и објављено на сајту Народне банке Србије. Тај материјал је дистрибуиран финансијским институцијама које су се укључиле у едукацију грађана о финансијским производима и понудиле проспекте Народне банке Србије на својим продајним местима.

Дистрибуција проспеката

С циљем упознавања грађана – корисника финансијских услуга са предностима и ризицима коришћења финансијских услуга, начинима на који могу заштитити своја права и интересе, у протеклом периоду је такође вршена дистрибуција проспеката Народне банке Србије путем дневне штампе и посредством финансијских институција.

- У 2007. години је путем дневне штампе дистрибуирано укупно **1.710.000 примерака** проспеката.
- У току јуна и јула организована је дистрибуција проспекта „Како да остварите своја права“. Финансијским институцијама је достављено укупно **224.500 бесплатних примерака** овог проспекта за даљу дистрибуцију преко њихових продајних места, чиме је омогућено да се грађани упознају са својим правима.
- Дистрибуирани су такође, у сарадњи с финансијским институцијама, проспекти из области заштите права корисника, банкарства, осигурања, лизинга и штедње за приватну пензију. Финансијским институцијама је достављено укупно **200.500 примерака** проспеката.

IV. ЗАКЉУЧАК

У пружању заштите права и интереса корисника финансијских услуга, фокус Центра за заштиту корисника је на превенцији проблема и у том контексту Центар ће и убудуће:

- **информисати и едуковати кориснике** о трошковима, ризицима и користима финансијских производа, између осталог, и путем компаративних прегледа који се објављују на сајту Народне банке Србије, како би се скренула посебно пажња корисника на трошкове;
- **предузимати активности на континуираном јачању упућености корисника у проблематику;**
- **промовисати интерес корисника;**
- **утицати на подизање нивоа професионализма и стручности запослених у** финансијским институцијама,
- **инсистирати на транспарентности услова** под којима се нуде финансијски производи и услуге;
- **доносити смернице и препоруке** којима ће се промовисати добра пракса како при продаји, тако и током трајања пословног односа између финансијских институција и клијената.